



手話や文字でコミュニケーション!

声でコミュニケーション!

きこえない人ときこえる人を「電話」でつなぐ



# 電話リレーサービス



## 想いが伝わる

「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難がある方ときこえる方を、通訳オペレータが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につなぐサービスです。

電話リレーサービスは、こんな時に役立ちます。



● 緊急通報



● 仕事のやりとり

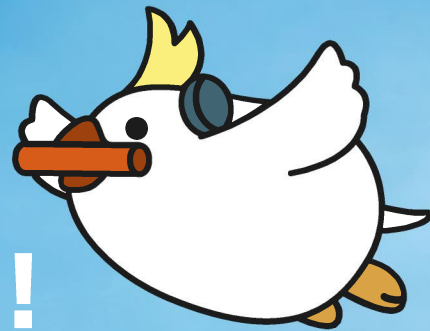


● 病院への連絡

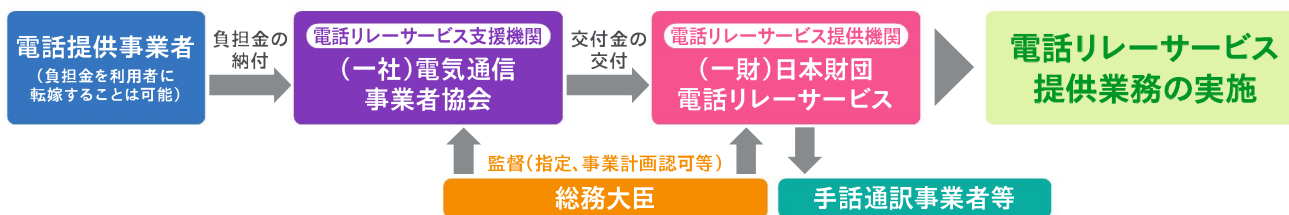


● 家族や友人との会話

# 「電話リレーサービス」は、 手軽に使える 公共インフラになりました!



## 電話リレーサービスの仕組み



## よくあるご質問

### Q1 電話リレーサービスはいつから始まるの?利用してみたい。

A 令和3年7月1日からサービス提供開始予定です。聴覚や発話に困難のある方は、事前に日本財団電話リレーサービスのホームページから利用登録をいただくこととなります。5月中旬から利用登録を開始予定です。詳細はお問い合わせください。

### Q2 電話リレーサービスの制度は?

A 公共インフラとしての電話リレーサービスの提供を確保するために必要な費用を、固定電話・携帯電話・IP電話などのサービスを提供する電話事業者が協力して費用を出し合う仕組みとなっています。(上記の図参照)

### Q3 令和3年度の電話リレーサービスの交付金の額は?番号単価(1番号当たりの負担額)は?

A 令和3年度の交付金は、約15.4億円となっております。各電話会社はそれぞれの会社が使用する電話番号数に応じて負担金を負担することになっています。この負担金の計算で用いられる番号単価(1電話番号当たりの負担額)は、法令に基づき電話リレーサービス支援機関が算定しています。

令和3年度の番号単価は、算定の結果、以下の表のとおりとなりました。なお、多くの電話会社では、この番号単価を「電話リレーサービス料」という形で、電話の利用者の皆様に負担いただくこととなります。

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
0円	0円	0円	1円	1円	1円	1円	1円	1円	1円	0円	0円

## お問い合わせ先

電話リレーサービスを使ってみたい! (利用登録、利用方法、サービス内容)

電話リレーサービス提供機関 (一財)日本財団電話リレーサービス

TEL 03-6275-0910 受付時間/9:00~18:00 (年末年始を除く) FAX 03-6275-0913 MAIL info@nftrs.or.jp HP https://nftrs.or.jp/



交付金、負担金について知りたい! (番号単価、交付金・負担金制度)

電話リレーサービス支援機関 (一社)電気通信事業者協会

TEL 03-6302-8391 受付時間/9:00~17:00(土・日・祝休日・年末年始を除く)  
HP https://www.tca.or.jp/telephonerelay\_service\_support/



電話リレーサービス制度について知りたい!

総務省(電気通信消費者相談センター)

TEL 03-5253-5900  
受付時間/平日 9:30~12:00/13:00~17:00

事 務 連 絡  
令和 3 年 6 月 21 日

各課（局・室・館・次）長 様

高齢障がい課長 加藤 達朗

### 電話リレーサービス開始に伴う各課の対応について

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和 2 年法律第 53 号）により、聴覚や発話に障がいのある方が手話通訳オペレータ等を介して電話をかけることにより通話の相手方との意思疎通を可能とする「電話リレーサービス」（以下「本サービス」という。）が制度化されました。

つきましては、本サービスが「令和 3 年 7 月 1 日」から開始されるにあたり、下記のとおり電話の流れを記載いたしますので、御連絡があった場合は、適切に御対応いただきますよう、よろしくお願いいたします。

### 記

#### 【本人から市役所へ本サービスを経由して電話が行われる場合】（全課対象）

この場合は、特に市役所で特別なことを行う必要はありません。以下のような流れで通常のようにお話しください。

- ① 通訳オペレータから「電話リレーサービスです。聴覚に障がいのある方からお電話がございます。お繋ぎしてよろしいですか」という案内があります。
- ② 通訳オペレータは発信者である聴覚に障がいのある方と、電話の相手方である市担当者の通話を通訳します。

#### ※ 留意事項

(ア) 通訳オペレータが話し言葉を通訳していますので、ゆっくりと聞きやすい言葉でお話しください。

(イ) 誤りやすい言葉は読み方を変えるか、複数回お伝えください。

例 7 月（×しちがつ→○なながつ）と 4 月（×しがつ→○よんがつ）

（裏へ続きます）

(ウ)長文ではなく、短文を心がけてください。

例：(×) 必要なものは世帯員全員が記載された住民票で、続柄は必要ですが、本籍やマイナンバーは不要のものが1通です。

(○) 必要なものは、世帯全員が記載された住民票1通です。続柄が入ったものが必要です。本籍やマイナンバーは不要です。

(エ)市役所の専門用語はなるべく簡易な言葉に置き換えてください。(業者と話す言葉ではなく、一般市民と話すようにお伝えください。)

#### 【その他】

詳細については、次の URL を御参照ください。

① 総務省 HP

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/telephonerelay/index.html)

② 日本財団 HP

<https://nftrs.or.jp/>

以下の QR コードからも参照ができます

